Załącznik do Uchwały Nr I/4/2016

Rady Gminy Radzanów

z dnia 26 lutego 2016r

**R E G U L A M I N**

**DOSTARCZANIA WODY**

**I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

**Radzanów 2016**

**Rozdział I**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1**

**1.** Regulamin określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczonej do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Radzanów, w tym prawa i obowiązki Gminy oraz odbiorców usług.

**2.** Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określeń:

**a.** „ustawa” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2015r, poz.139 z późn.zm. ),

**b**. „umowa” należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:

* umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
* umowa o zapatrzenie w wodę,
* umowa o odprowadzanie ścieków,

**c**. „Odbiorca” należy przez to rozumieć podmiot będący stroną umowy o przyłączenie do sieci lub jednej z umów wymienionych w pkt b.

**d**. „Gmina” należy przez to rozumieć Gminę Radzanów, 26-807 Radzanów 92A.

**§ 2**

Gmina świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Odbiorcą.

**§ 3**

Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

**Rozdział II**

**Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody**

**i odprowadzania ścieków**

**§ 4**

Poziom świadczonych usług Gminy w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa pozwolenie wodnoprawne wydane na podstawie odrębnych przepisów.

**§ 5**

**1.** Ilość dostarczonej wody określona jest w oparciu o wskazania wodomierza zgodnie z umową

o zaopatrzenie w wodę zawartą pomiędzy Gminą i Odbiorcą.

**2.** Wymagane ciśnienie wody określa Obwieszczenie Ministra Infrastruktury z dnia17 lipca

2015 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Ministra Infrastruktury

w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowani

(Dz. U. z 2015 poz. 1422).

**3.** Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonymw aktualnie obowiązującym rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

**4.** Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do

urządzeń kanalizacyjnych reguluje Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 25 sierpnia

2015r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz

warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. z 2015r poz. 1456 ).

**Rozdział III**

**Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług**

**§ 6**

Ustala się możliwość wprowadzenia taryfy sezonowej zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006r. (Dz. U. Nr 127 poz. 886) w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę zbiorowe odprowadzanie ścieków.

**§ 7**

**1.**Zawarcie umowy następuje na pisemny wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci.

**2.** Jeżeli odbiorcą jest podmiot gospodarczy, do pisemnego wniosku winien dołączyć informację o prowadzonej działalności, opracowaną wg. wytycznych Gminy opracowanych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

**3.** Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczona woda, lub z której mają być odprowadzane ścieki albo w uzasadnionych przypadkach z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

**4.** Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z właścicielem budynku lub zarządcą nieruchomości wspólnej.

**5.** Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, o którym mowa w ust. 3, Gmina może zawierać umowy z korzystającymi z lokali osobami, jeżeli są spełnione łącznie następujące warunki:

**a)** wszystkie lokale wyposażone są w zainstalowane wodomierze zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi w sposób uzgodniony z Gminą,

**b)** możliwy jest odczyt wodomierzy,

**c)** wnioskodawca ustali sposób rozliczeń różnic wskazań między wodomierzem głównym, a wodomierzami zainstalowanymi w poszczególnych lokalach oraz zasady ich utrzymania, co winien udokumentować stosownymi umowami z osobami korzystającymi z lokali,

**d)** uzgodniony został przez strony sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłócenia dostaw wody w pozostałych lokalach.

**§ 8**

**1.** Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony i rozwiązana w każdym czasie za zgodą stron.

**2.** Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.

**3.** Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.

**4.** Umowa wygasa w przypadkach:

a) śmierci Odbiorcy

b) zmiany Odbiorcy

c) zmiany dostawcy

**5.** W przypadku stwierdzenia okoliczności wskazanych w art.8 ustawy oraz kradzieży przyrządów pomiarowych lub dokonania zmiany w instalacji Odbiorcy i przyłączach skutkujących w sposób negatywny w funkcjonowanie urządzeń Gmina ma ona prawo rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.

**6.** Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy uprawnia Gminę do zastosowania środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

**7.** Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

**8.** W umowach dotyczących odprowadzania ścieków Gmina uwzględnia postanowienia wynikające z Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (o którym mowa w § 5 ).

**9.** Z Odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, Gmina może zawrzeć jedną Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

**10.** Gmina przejmuje sieci wodociągowe i kanalizacyjne od osób, które wybudowały je

z własnych środków na ich wniosek na zasadach określonych w art. 31 ustawy i na warunkach

uzgodnionych w Umowie z Odbiorcą.

**§ 9**

**1.** Odbiorca usług składa do Gminy pisemny wniosek o zawarcie Umowy w terminie

określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci,

a w przypadku zmiany Odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków

świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu. Ponowne przyłączenie do sieci,

po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu

przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez Odbiorcę wniosku o zawarcie Umowy.

**2.** Gmina w terminie do 30 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada Odbiorcy do podpisu

projekt Umowy.

**3.** Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania

przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie Umów

z osobami korzystającymi z lokali.

**§ 10**

**1.** Gmina określa cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług w zależności od lokalnych

warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także postanowień określonych

w odrębnych przepisach prawnych oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

**2.** Mogą obowiązywać różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup

Odbiorców usług lub obszaru.

**3.** W okresie przejściowym w przypadku braku technicznej możliwości zainstalowania

wodomierza ilość zużytej wody określa się na podstawie przeciętnych norm zużycia

określonych zgodnie z przepisami ustawy.

**4.** Data, forma i sposób zapłaty określona jest w umowie zawartej pomiędzy Gminą

i Odbiorcą.

**§ 11**

**1.** Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Gminę oraz nie utrudniający działalności Gminy, a w szczególności do:

**a)** użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii,

skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej,

**b)** montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach

określonych odrębnymi przepisami,

**c)** użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania

sieci kanalizacyjnej,

**d)** informowania Gminy o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za

odprowadzanie ścieków,

**e)** wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego

wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz pisemnej Umowy

zawartej z Gminą,

**f)** zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych

lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,

**g)** podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Gminie terenu w celu

usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych,

kanalizacyjnych i przyłączy.

**Rozdział IV**

**Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat**

**§ 12**

Rozliczenia z Odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Gminę na podstawie Rozporządzenie Ministra Budownictwa  z dnia 28 czerwca 2006 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków - Dz. U. z 2006 Nr 127 poz. 886.

**§ 13**

W rozliczeniach, strony Umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną uchwałą Rady Gminy w Radzanowie, bądź wprowadzoną w trybie art. 24 ust. 8 Ustawy, bez konieczności zmiany Umowy.

**§ 14**

Gmina ogłasza taryfę przez wywieszenie informacji na tablicy ogłoszeń w Urzędzie Gminy w Radzanowie w terminie określonym w art.24 ust. 7 lub 9 Ustawy.

**§ 15**

Warunki prowadzenia rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określa rozdział 5 Ustawy oraz Umowa.

**Rozdział V**

**Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 16**

**1.** Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się

na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej

„warunkami przyłączenia” złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

**2.** Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować

osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do

sieci.

**3.** Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:

1. dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
2. adres podłączanej nieruchomości,
3. rodzaj podłączenia ( wodociągowe, kanalizacyjne ),
4. ilość pobieranej wody lub oddawanych ścieków,
5. datę i podpis wnioskodawcy.

**4.** W uzasadnionych przypadkach Gmina może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

**§ 17**

Do wniosku Odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

**a)** dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości,

**b)** aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

**§ 18**

**1.** Gmina określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadkach szczególnych przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie, której projekt sporządza Gmina.

**2.**Warunki przyłączenia są ważne2 lataod dnia ich wydania.

**3.** Warunki przyłączenia powinny określać, m. in.:

**a.** miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,

**b.** miejsca zainstalowania wodomierza głównego liczącego ilość pobranej wody oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,

**c.** dopuszczalną jakość odprowadzanych ścieków przemysłowych,

**d.**termin ważności warunków przyłączenia*.*

**§ 19**

**1.** Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu

warunków przyłączenia, o których mowa w § 18, a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, po spełnieniu warunków w niej określonych.

**2*.***Umowa o przyłączenie do sieci może być zawarta m. in. w przypadkach związanych z budową sieci lub ich finansowaniem przez składającego wniosek o przyłączenie.

Umowa o przyłączenie powinna w szczególności określać koszty związane z realizacją takiego przedsięwzięcia, zasady finansowania i sposób rozliczeń wraz z wymaganą dokumentacją.

**§ 20**

**1.** Warunki przyłączenia, względnie umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.

**2.** Określone w warunkach, względnie umowie o przyłączenie, próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

**3.** Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory, uwzględniając postanowienia § 18, określa Gmina.

**§ 21**

**1.** Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru

technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie w umowie

o przyłączenie.

**2.** Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:

**a/** datę odbioru,

**b/** przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne ) , średnicy, materiałów i długości,

**c/** rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,

**d/** skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,

**e/** adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,

**f/** mapę inwentaryzacyjną (geodezyjno-powykonawczą)

**g/** podpisy członków komisji.

**3.** Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego

podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku

o zawarcie Umowy.

**Rozdział VI**

**Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług**

**wodociągowo-kanalizacyjnych**

**§ 22**

**1.** Gmina ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających

mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych uniemożliwiających

realizację usługi.

**2.** Gmina ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłącze zostało wykonane

bez uzyskania zgody Gminy bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami

technicznymi.

**3*.***Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach

wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych

i kanalizacyjnych Gminy Radzanów opracowane na podstawie studium uwarunkowań

i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu

zagospodarowania przestrzennego gminy.

**4.** W przypadku, gdy plany inwestycyjne właścicieli lub zarządców nieruchomości

wyprzedzają plany rozwoju, o których mowa powyżej, mogą oni wybudować

urządzenia na własny koszt w porozumieniu z Gminą.

Umowa określi zasady finansowania i sposób rozliczenia kosztów budowy.

**§ 23**

**1.** W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego,

jest zawór za wodomierzem głównym.

**2.** W przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy

odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności

- jest granica nieruchomości gruntowej.

**3.** Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłącze stanowiące własność

Gminy i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności, w przypadku lokalizacji

studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki

znajduje się bezpośrednio za pierwszą studzienką licząc od strony budynku.

**4.** W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność Odbiorcy

odprowadzającego ścieki miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce

połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

**Rozdział VII**

**Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków**

**§ 24**

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Gmina winna uprzedzić Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

**§ 25**

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Gmina powinna poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

**§ 26**

W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Gmina powinna zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

**§ 27**

Gmina może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach

i na warunkach określonych w art. 8 Ustawy.

**§ 28**

**1.** Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorcy w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług w szczególności, gdy:

**a)** z powodu awarii sieci lub przyłącza nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,

**b)** dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.

**2.** O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o którym mowa

w ust. 1, Gmina niezwłocznie informuje Odbiorcę, w sposób zwyczajowo przyjęty.

**§ 29**

**1.** Jeżeli jakość ścieków dostarczanych do urządzeń kanalizacyjnych nie spełnia wymogów

określonych przepisami prawa lub umową, Gmina może okresowo powstrzymać się od

zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o którym mowa w ustawie, o ile pozwalają na to

techniczne i technologiczne możliwości Gminy.

**2.** Odbiór ścieków w warunkach określonych w ust. 1 może nastąpić za dodatkową opłatą

określoną w Umowie. Koszty kontroli jakości ścieków w tym okresie pokrywa Odbiorca.

**Rozdział VIII**

**Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków**

**§ 30**

**1.** Odbiorca winien zapewnić właściwy stan techniczny pomieszczenia, w którym znajduje się wodomierz lub urządzenie pomiarowe w celu ich zabezpieczenia przed uszkodzeniami mechanicznymi, skutkami niskich temperatur i innymi oddziaływaniami zakłócającymi prawidłowe działanie wodomierza czy urządzenia pomiarowego, w tym przed ingerencją osób nieuprawnionych oraz przed kradzieżą.

**2.** Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączu będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 5 godzin od jej wystąpienia, Gmina może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę.

**§ 31**

Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania Gminy

o wszelkich:

**a)** stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby,

**b)** zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

**§ 32**

Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

**§ 33**

Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadamiania Gminy o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

**Rozdział IX**

**Standardy obsługi Odbiorców usług**

**Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń**

**w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

**§ 34**

Gmina winna zapewnić Odbiorcom należyty poziom usług. Odbiorcy usług mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w Urzędzie Gminy w Radzanowie.

**§ 35**

Gmina zobowiązana jest do udzielania na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych Regulaminem oraz zawartych w taryfie.

**§ 36**

**1.** W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z Regulaminem lub przerw w dostawach wody, Odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 7 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia w którym usługa została wykonana, lub miała być wykonana.

**2.** Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.

**3.** Reklamacja powinna zawierać:

a/ imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy,

b/ przedmiot reklamacji,

c/ przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

d/ zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,

e/ numer i datę umowy,

f/ podpis Odbiorcy.

**4.** Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji Gminy.

**5.** Gmina rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia. Załatwienie reklamacji wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

**6.** Gmina udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

**a/** nazwę,

**b/** powołanie podstawy prawnej,

**c/** rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględniania reklamacji,

**d/** pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,

**e/** podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Gminę, z podaniem zajmowanego

przez niego stanowiska.

**7.** W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź

na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

**8.** W przypadku uwzględnienia reklamacji Gmina powiadamia Odbiorcę o wyniku

rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub

należności.

**9.**Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może

nastąpić jedynie na wniosek Odbiorcy usługi.

**Rozdział X**

**Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

**§ 37**

**1.** Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Gminy dokonywany

jest z hydrantów, punktów szybkiego napełniania oraz miejscach uzgodnionych z Gminą.

**2.** Zabezpieczenie potrzeb przeciwpożarowych na terenie nieruchomości, należy do właściciela lub zarządcy na podstawie odrębnych przepisów.

**Rozdział XI**

**Przepisy końcowe**

**§ 38**

W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2015r. poz. 139 z późn.zm.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

**§ 39**

Gmina zobowiązana jest do udostępnienia na żądanie Odbiorcy niniejszego Regulaminu .